



# SMARTCHAT

Bandeja de Entrada – Panel de información del  
usuario

## Contenido

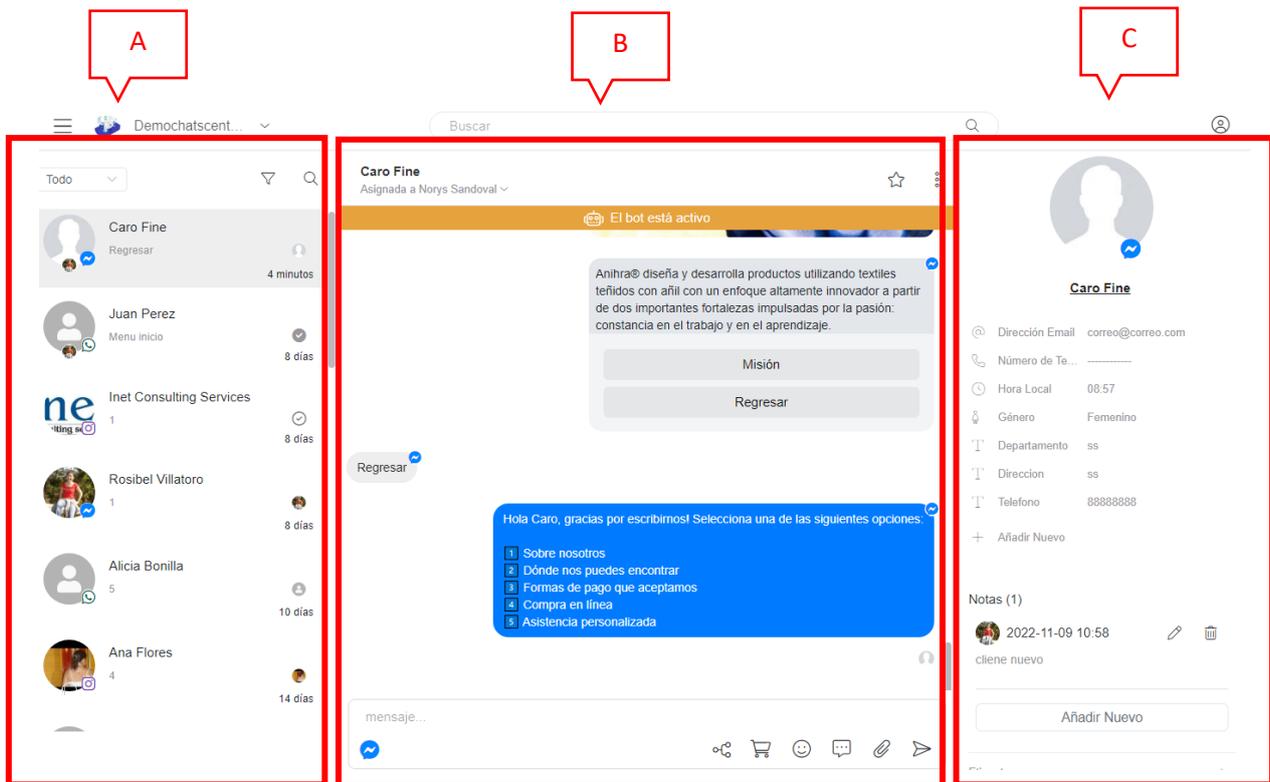
|  |    |
|--|----|
| Panel de información del usuario .....                       | 2  |
| Modificar la información del usuario .....                   | 3  |
| Modificar nombre .....                                       | 3  |
| Modificar campos personalizados .....                        | 4  |
| Agregar información a un campo personalizado existente ..... | 5  |
| Crear un campo personalizado .....                           | 6  |
| Eliminar un campo personalizado .....                        | 7  |
| Ir a gestión avanzada del usuario.....                       | 8  |
| Agregar notas.....   | 9  |
| Agregar o eliminar etiquetas .....                           | 12 |

# Bandeja de Entrada

En la bandeja de entrada se verán todas las conversaciones que ingresan por los canales conectados en la plataforma, desde aquí se podrán contestar a los mensajes y también se podrá ver y modificar la información de los clientes.

Los elementos de la bandeja de entrada son los siguientes:

- A. Listado de conversaciones
- B. Área de mensajes
- C. Panel de información del usuario

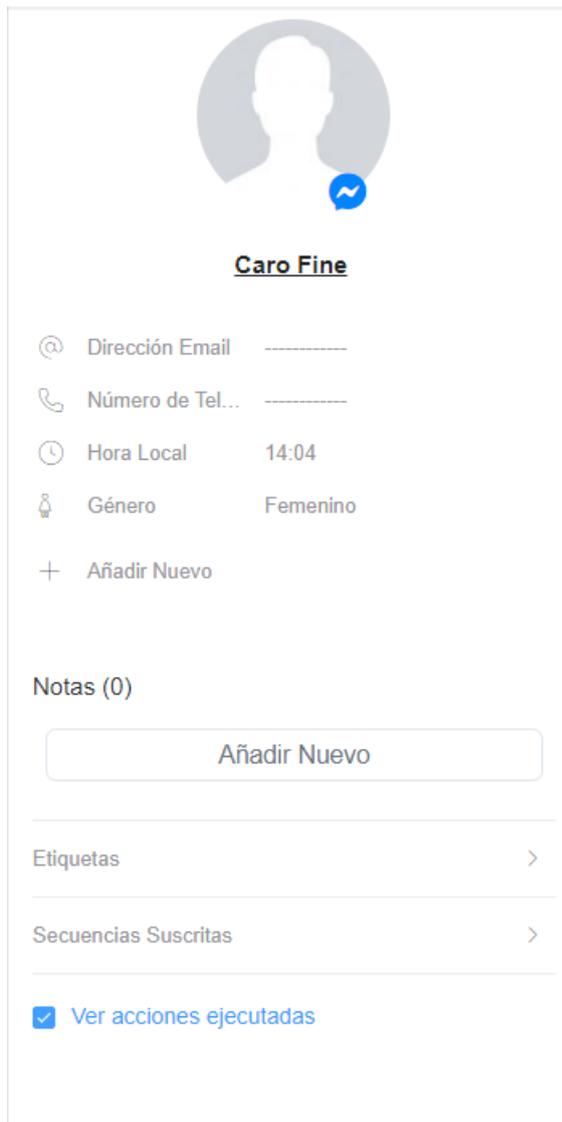


## Panel de información del usuario

Este panel permite:

- Visualizar y modificar la información del usuario mientras se tiene una conversación con él.
- Ir a la gestión avanzada del usuario
- Agregar notas para informar al supervisor u otras agentes de alguna información relevante del usuario.
- Agregar o eliminar etiquetas
- Habilitar o deshabilitar la visualización de los eventos o acciones ejecutadas en la conversación (asignación o eliminación de etiquetas, asignación de conversación a un

agente, archivado (cierre) de conversación y trasado de conversación a un agente o a bot, entre otras)

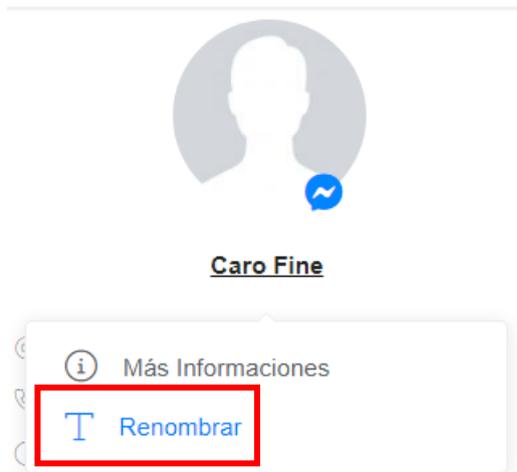


The image shows a user profile card for 'Caro Fine'. At the top is a grey silhouette of a person's head and shoulders with a blue speech bubble icon containing a white wave. Below the profile picture is the name 'Caro Fine' in bold, underlined text. The card lists several fields: 'Dirección Email' with a greyed-out input field, 'Número de Tel...' with a greyed-out input field, 'Hora Local' with the value '14:04', and 'Género' with the value 'Femenino'. There is a plus sign icon followed by the text 'Añadir Nuevo'. Below this is a section titled 'Notas (0)' with a rounded rectangular button labeled 'Añadir Nuevo'. Further down are two sections: 'Etiquetas' and 'Secuencias Suscritas', each with a right-pointing chevron. At the bottom is a checked checkbox followed by the text 'Ver acciones ejecutadas'.

Modificar la información del usuario

Modificar nombre

Hacer click en el nombre, se presentará un menú de opciones, seleccionar **Renombrar**.



Se abrirá una ventana para modificar el nombre y apellidos. El nombre completo es opcional. Si se deja en blanco, concatena el nombre y apellidos ingresados

A dialog box titled 'Renombrar' with a close button (X) in the top right corner. It contains three input fields: 'Nombre' with the value 'Caro', 'Apellidos (Opcional)' with the value 'Fine', and 'Nombre Completo (Opcional)' with the value 'Caro Fine'. At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Continuar'.

Modificar campos personalizados  
Hacer click sobre el valor del campo que se desea modificar

---



**Caro Fine D**

@ Dirección Email -----

📞 Número de Tel... -----

🕒 Hora Local 14:04

♀ Género Femenino **San Salvador**

T Ciudad **San Salvador**

+ Añadir Nuevo

Se abrirá una ventana en la parte inferior del campo. Modificar el valor del campo y hacer click en el botón **Guardar**

T Ciudad San Salvador

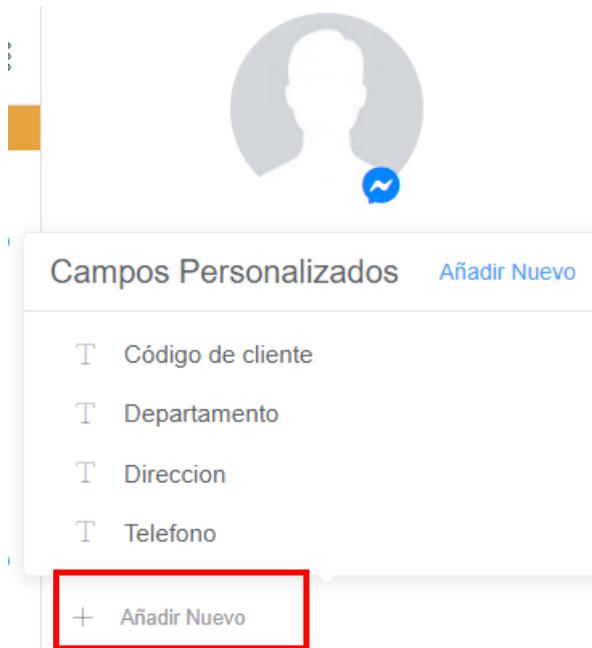
Ciudad x

San Salvador

Eliminar Guardar

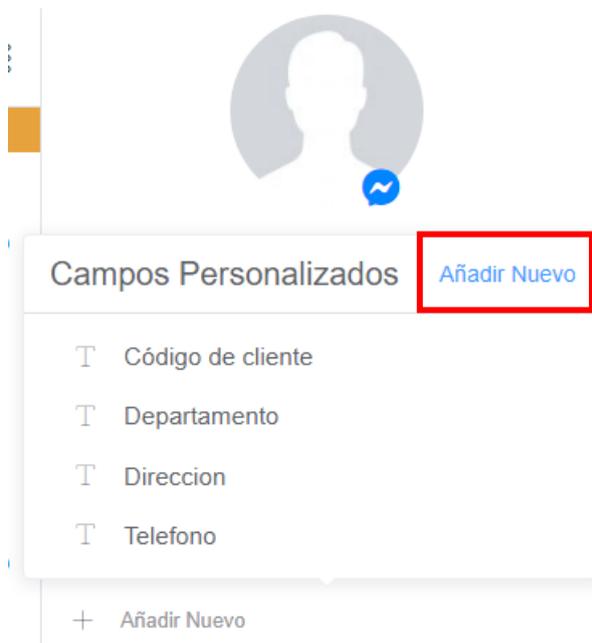
Agregar información a un campo personalizado existente

En el panel de información del usuario solo aparecerán los campos estándar y los personalizados que tengan un valor. Si se quiere agregar información de un campo existente que no aparece en la vista, hacer click sobre el link + **Añadir Nuevo**. Se abrirá una ventana con la lista de campos personalizados que existen en ese momento pero que no tienen ningún valor para ese usuario. Seleccionar el campo para que se agregue a los campos vistos y luego proceder a modificar su valor según se explicó en el apartado **Modificar campos personalizados**



Crear un campo personalizado

En la ventana de Campos Personalizados hacer click en el link **Añadir Nuevo**



Se abrirá una ventana para crear un campo personalizado. Seleccionar el tipo de dato y colocarle un nombre. Luego hacer click en el botón **Continuar**



← Añadir Nuevo

Tipo  
Texto

Nombre

Cancelar Continuar

Por ejemplo si se agrega el campo Celular, éste se agregará a la vista y se podrá agregar un valor según se explicó en el apartado **Modificar campos personalizados**



**Caro Fine D**

@ Dirección Email -----

☎ Número de Tel... -----

🕒 Hora Local 14:18

♀ Género Femenino

T Ciudad San Salvador

T Celular -----

+ Añadir Nuevo

Eliminar un campo personalizado

Hacer click sobre el valor del campo que se desea eliminar. Se abrirá una ventana en la parte inferior del campo. Hacer click en el botón **Eliminar**

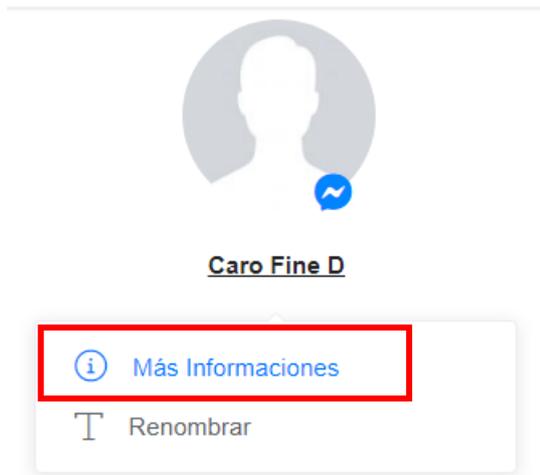
The image shows a user profile card for 'Caro Fine D'. The card includes a profile picture placeholder, a name, and several fields: 'Dirección Email', 'Número de Tel...', 'Hora Local' (14:18), 'Género' (Femenino), 'Ciudad' (San Salvador), and 'Celular'. A dropdown menu is open for the 'Celular' field, showing an empty input box and two buttons: 'Eliminar' (red) and 'Guardar' (blue).

Aparecerá una alerta para confirmar la eliminación. Hacer click en el botón **Eliminar** para confirmar.

The image shows a confirmation alert dialog box with the text: 'Se eliminará un elemento. No puedes deshacer esta acción.' Below the text are two buttons: 'Cancelar' (white) and 'Eliminar' (blue).

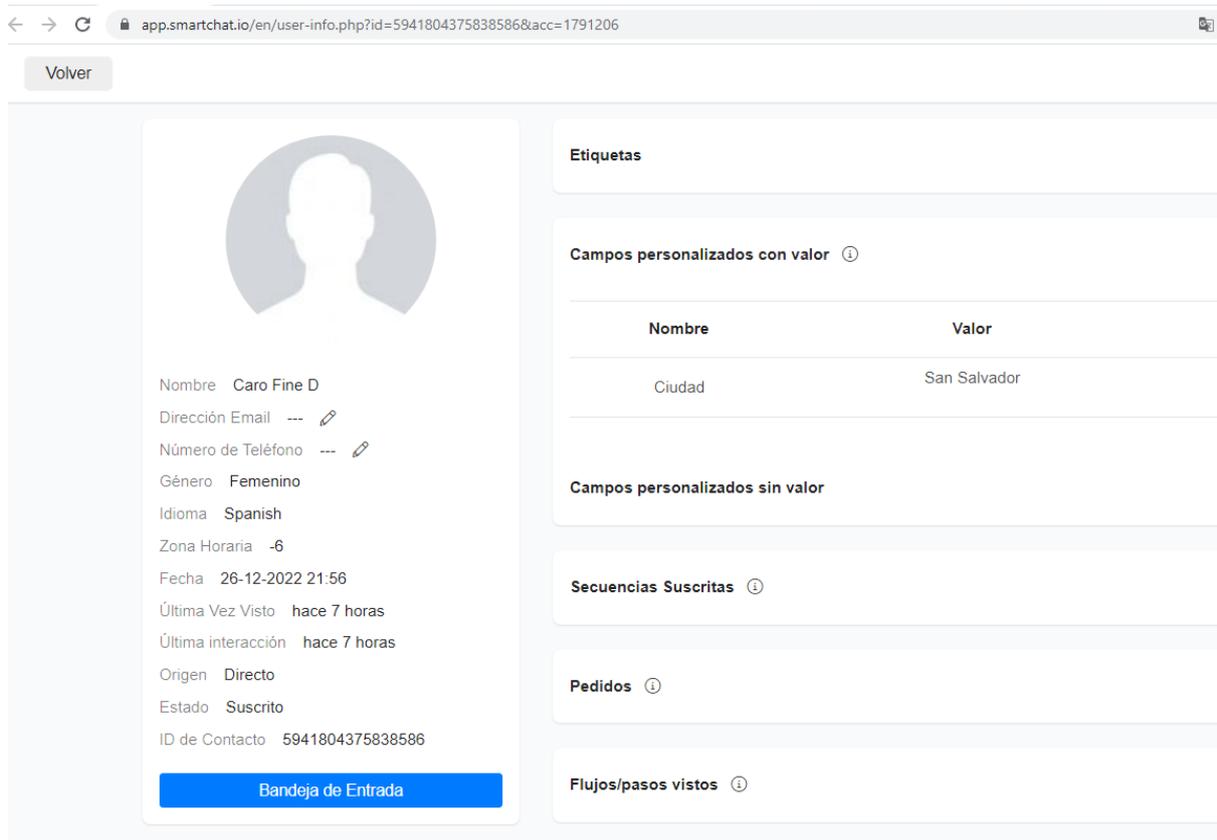
[Ir a gestión avanzada del usuario](#)

Hacer click sobre el nombre del usuario, se presentará un menú de opciones, seleccionar **Más Información**



The image shows a user profile card for 'Caro Fine D'. At the top is a circular placeholder for a profile picture with a blue speech bubble icon. Below the name, there is a menu with two options: 'Más Informaciones' (highlighted with a red box) and 'Renombrar'.

Se abrirá una pestaña con la gestión avanzada del usuario.



The image shows a web browser window displaying the advanced user management interface for 'Caro Fine D'. The browser address bar shows the URL: `app.smartchat.io/en/user-info.php?id=5941804375838586&acc=1791206`. A 'Volver' button is located at the top left. The main content is divided into two columns. The left column contains the user's profile information, including name, email, phone number, gender, language, time zone, last seen, last interaction, origin, status, and contact ID. A blue button labeled 'Bandeja de Entrada' is at the bottom of this column. The right column contains several sections: 'Etiquetas', 'Campos personalizados con valor' (with a table showing 'Ciudad' as 'San Salvador'), 'Campos personalizados sin valor', 'Secuencias Suscritas', 'Pedidos', and 'Flujos/pasos vistos'.

| Nombre | Valor        |
|--------|--------------|
| Ciudad | San Salvador |

Agregar notas

Hacer click en el botón **Añadir Nuevo** de la sección de **Notas**



**Caro Fine D**

- 📧 Dirección Email -----
- ☎ Número de Tel... -----
- 🕒 Hora Local 14:18
- 👤 Género Femenino
- 🏠 Ciudad San Salvador
- 🏠 Departamento -----
- + Añadir Nuevo

Notas (0)

Añadir Nuevo

Etiquetas >

Secuencias Suscritas >

Ver acciones ejecutadas

---

Se abrirá una sección para ingresar la nota, que puede tener hasta 2000 caracteres. Luego de ingresar la nota, hacer click en el botón **Guardar**



**Caro Fine D**

📧 Dirección Email -----

☎ Número de Te... -----

🕒 Hora Local 14:18

♀ Género Femenino

🏠 Ciudad San Salvador

🏠 Departamento -----

+ Añadir Nuevo

**Notas (0)**

Este cliente hizo un pedido especial

36/2000

Cancelar

Guardar

Etiquetas >

Secuencias Suscritas >

Se listará la nota, la cual incluirá el avatar del agente que creo o modificó la nota y la fecha y hora de creación o modificación de la nota.

Se presentarán opciones para modificar y eliminar la nota al lado del encabezado de la nota

**Caro Fine D**

📧 Dirección Email -----  
☎ Número de Te... -----  
🕒 Hora Local 14:18  
👤 Género Femenino  
📍 Ciudad San Salvador  
📄 Departamento -----  
+ Añadir Nuevo

Notas (1)

 2023-01-04 16:12  

Este cliente hizo un pedido especial

Añadir Nuevo

Etiquetas >  
Secuencias Suscritas >

Ver acciones ejecutadas

**Editar**

**Eliminar**

### Agregar o eliminar etiquetas

Para agregar o eliminar etiquetas, expandir la sección de **Etiquetas**.

### Caro Fine D

@ Dirección Email -----  
📞 Número de Te... -----  
🕒 Hora Local 14:18  
👤 Género Femenino  
📄 Ciudad San Salvador  
📄 Departamento -----  
+ Añadir Nuevo

#### Notas (1)

 2023-01-04 16:17    
Este cliente hizo un pedido especial

Añadir Nuevo

Etiquetas 

Cita 

Para agregar una etiqueta, hacer click sobre el cuadro de texto o sobre la flecha hacia abajo. Aparecerá el listado de etiquetas. Si el usuario ya tiene una etiqueta, esta aparecerá marcada. Seleccionar la etiqueta deseada.

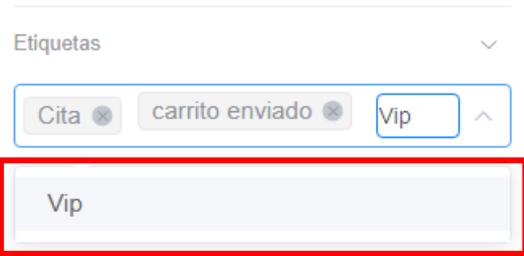
Etiquetas 

Cita 

carrito enviado

**Cita** 

Si se quiere agregar una etiqueta que no existe, escribir el nombre en la caja de texto y luego hacer click sobre el nombre de la etiqueta que aparece en la lista inferior



Para eliminar una etiqueta del usuario, hacer click sobre la **x** que aparece al lado del nombre de la etiqueta.

